

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT DE VOYAGE

a) Contrat de Voyage

1. Information précontractuelle

Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou une offre correspondante, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, lui remet le formulaire d'information standardisé pour les contrats de voyage à forfait, ainsi que le reste des caractéristiques et informations du voyage, conformément aux dispositions de la législation en vigueur.

Les personnes à mobilité réduite qui souhaitent recevoir des informations précises sur l'adéquation du voyage à leurs besoins particuliers, afin d'évaluer la possibilité et la viabilité de contracter le voyage en fonction de ses caractéristiques, doivent informer l'agence organisée ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, de cette situation afin que des informations leur soient fournies à cet effet.

Selon les dispositions du règlement CE 1107/2006, on entend par personne à mobilité réduite toute personne dont la mobilité pour participer au voyage est réduite en raison d'un handicap physique (sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire), d'un handicap ou d'une déficience intellectuelle, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et une adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition des autres participants au voyage.

Les informations précontractuelles fournies au voyageur conformément aux paragraphes a), c), d), e) et g) de l'article 153.1 du Décret législatif royal 1/2007, feront partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne seront pas modifiées, sauf accord exprès entre l'agence de voyages et le voyageur. L'agence organisatrice et, le cas échéant, l'agence de vente au détail, communiquent au voyageur, avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, de manière claire, compréhensible et bien visible, toutes les modifications apportées aux informations précontractuelles.

2. Informations sur les dispositions relatives aux passeports, aux visas et aux vaccinations

L'agence a le devoir de fournir des informations sur les formalités sanitaires requises pour le voyage et le séjour, ainsi que sur les conditions applicables aux voyageurs en matière de passeports et de visas, y compris le délai approximatif d'obtention des visas, et est responsable de l'exactitude des informations qu'elle fournit.

Le voyageur doit obtenir les documents nécessaires au voyage, y compris le passeport et les formalités de visa et de santé. Tous les dommages qui pourraient résulter de l'absence de cette documentation seront à la charge du voyageur, et notamment les frais produits par l'interruption du voyage et son éventuel rapatriement.

Si l'agence accepte la demande du voyageur d'organiser les visas nécessaires pour l'une des destinations comprises dans l'itinéraire, elle peut exiger le paiement du coût du visa ainsi que les frais de gestion des formalités à effectuer auprès de la représentation diplomatique ou consulaire correspondante. Dans ce cas, l'agence est responsable de tout dommage qui lui est imputable.

3. Demande de réservation

Le voyageur qui souhaite réserver un voyage à forfait fait une "demande de réservation". Suite à cette demande, l'agence de vente au détail ou, le cas échéant, l'agence organisatrice, s'engage à effectuer les démarches nécessaires pour obtenir la confirmation de la réservation.

Si le voyageur demande l'élaboration d'une proposition de voyage à forfait sur mesure, l'agence peut exiger le paiement d'une redevance pour l'élaboration du projet. Si le voyageur accepte l'offre de voyage à forfait préparée par l'agence, le montant payé sera imputé au prix du voyage.

Si l'agence a accepté de gérer la réservation, elle sera responsable des erreurs techniques survenant dans le système de réservation qui lui sont imputables et des erreurs commises pendant le processus de réservation.

L'agence n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au voyageur ou causées par des circonstances inévitables et extraordinaires.

4. Confirmation de réservation

Le contrat de voyage à forfait est conclu avec la confirmation de la réservation. À partir de ce moment, le contrat de voyage à forfait est contraignant pour les deux parties.

5. Calendrier de paiement

Au moment de la confirmation de la réservation, le consommateur doit payer 40 % du prix du forfait, sauf si un montant différent est stipulé dans le contrat de voyage à forfait.

Le prix restant doit être payé au plus tard 15 jours avant le départ, sauf si un calendrier de paiement différent est stipulé dans le contrat de voyage à forfait.

Si le voyageur ne respecte pas le calendrier de paiement, l'agence peut résilier le contrat et appliquer les règles de résiliation du voyage par le voyageur avant le départ, comme stipulé à la clause 13.

b) Règles applicables aux prestations du forfait

6. Services

Les prestations qui composent le contrat de voyage à forfait résultent des informations fournies au consommateur dans les informations précontractuelles et ne seront pas modifiées, sauf accord exprès de l'agence de voyages et du voyageur, comme prévu à la clause 1.3.

Avant le début du voyage, l'agent de voyages fournira au voyageur les reçus, les bons et les billets nécessaires à la prestation des services.

7. Logement

Sauf indication contraire dans les informations précontractuelles ou dans les conditions particulières du contrat :

En ce qui concerne les pays où il existe un classement officiel des établissements hôteliers ou de tout autre type d'hébergement, la brochure comprend le classement touristique accordé dans le pays correspondant.

Le calendrier d'occupation des chambres dépend des règles établies dans chaque pays et hébergement.

Les chambres ou cabines triples ou quadruples sont généralement des chambres doubles auxquelles on

ajoute un ou deux lits, généralement un canapé-lit ou un lit pliant, sauf dans certains établissements où deux grands lits sont utilisés à la place de lits supplémentaires.

8. Transport

Le voyageur doit être présent au lieu indiqué pour le départ à l'heure indiquée par l'agence de voyage.

La perte ou l'endommagement des bagages à main ou d'autres objets transportés par le voyageur se fait aux seuls risques et frais du voyageur pendant qu'ils sont sous sa garde. Dans le cas où le voyageur dispose d'une assurance voyage avec une couverture pour la perte de bagages, ce sera le voyageur qui gèrera l'incident avec la compagnie d'assurance.

9. Autres services

En règle générale, la pension complète comprend le petit-déjeuner continental, le déjeuner, le dîner et l'hébergement. La demi-pension, sauf indication contraire, comprend le petit-déjeuner continental, le dîner et l'hébergement. En règle générale, ces repas ne comprennent pas de boissons.

Les régimes spéciaux (végétariens ou régimes particuliers) ne sont garantis que si cela est indiqué dans les exigences particulières acceptées par l'organisateur dans le contrat de voyage à forfait.

La présence d'animaux domestiques n'est acceptée que si cela est mentionné dans les exigences particulières acceptées par l'organisateur dans le contrat de voyage à forfait.

c) Droits et obligations des parties avant le début du voyage

10. Modification du contrat

L'agence d'organisation ne peut modifier les conditions du contrat avant le début du voyage que si la modification est insignifiante et que l'agence d'organisation elle-même ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, informe le voyageur de la modification sur un support durable, de manière claire, compréhensible et bien visible.

Si, avant le début du voyage, l'agence d'organisation est obligée d'apporter des modifications substantielles à l'une des caractéristiques principales des services de voyage ou n'est pas en mesure de répondre à des exigences particulières du voyageur préalablement acceptées, l'agence d'organisation ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, en informe le voyageur sans délai, de manière claire, compréhensible et bien visible, sur un support durable et la communication doit contenir :

Les modifications substantielles proposées et, le cas échéant, leur impact sur le prix ;

Un délai raisonnable pour que le passager informe de sa décision ;

Une indication que si le voyageur ne communique pas sa décision dans le délai indiqué, il sera entendu que le voyageur rejette la modification substantielle et choisit donc de résilier le contrat sans aucune pénalité ; et

Si l'agence peut le proposer, le forfait de substitution proposé et son prix.

Le voyageur peut choisir entre accepter la modification proposée ou résilier le contrat sans pénalité. Si le voyageur décide de résilier le contrat, il peut accepter un forfait de remplacement proposé par l'agence d'organisation ou l'agence de vente au détail. Ce voyage de substitution doit, si possible, être de qualité équivalente ou supérieure. Si la modification du contrat ou le séjour de substitution entraîne un séjour de moindre qualité ou de moindre coût, le voyageur a droit à une réduction appropriée du prix.

Si le voyageur choisit de résilier le contrat sans pénalité ou n'accepte pas le forfait de substitution proposé, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, remboursera tous les paiements effectués pour le voyage, dans un délai ne dépassant pas quatorze jours civils à compter de la date de résiliation du contrat. À ces fins, les dispositions des paragraphes 2 à 6 de la clause 22 s'appliquent.

11. Révision du Prix

Les prix ne peuvent être augmentés par l'agence que jusqu'à 20 jours civils avant le départ. En outre, cette augmentation ne peut être effectuée que pour adapter le montant du prix du voyage aux variations : des taux de change des devises applicables au voyage organisé.

Du prix du transport de passagers dérivé du carburant ou d'autres formes d'énergie.

Le niveau des taxes ou des frais sur les services de voyage inclus dans le contrat, exigés par des tiers qui ne sont pas directement impliqués dans l'exécution du forfait, y compris les taxes, les taxes touristiques et les surtaxes, l'atterrissage et l'embarquement ou le débarquement dans les ports et les aéroports.

Le contrat indiquera la date à laquelle les concepts énoncés au point précédent ont été calculés, afin que le voyageur connaisse la référence pour le calcul des révisions de prix.

L'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, notifie au voyageur l'augmentation, de manière claire et compréhensible, en justifiant cette augmentation, et lui fournit le calcul sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage.

Ce n'est que si l'augmentation du prix entraîne une augmentation de plus de 8 % du prix du voyage que le voyageur peut résilier le contrat sans pénalité. Dans ce cas, les dispositions de la clause 10 s'appliquent.

Le voyageur a droit à une réduction du prix du voyage en raison de modifications des éléments énumérés à la clause 11.1 (a), (b) et (c). Dans ce cas, l'agence organisatrice et, le cas échéant, l'agence de vente au détail, déduisent de la réduction du prix les frais administratifs réels de remboursement du voyageur.

12. Transfert de la réserve

Le voyageur peut céder sa réservation à une personne qui remplit toutes les conditions requises, dans la brochure, le programme ou l'offre de forfait et dans le contrat, pour réaliser le forfait.

Le transfert doit être communiqué, sur un support durable, à l'agence organisatrice ou, le cas échéant, à l'agence de vente au détail, au moins 7 jours calendrier avant la date de début du voyage, qui ne peut facturer au voyageur que les frais réellement engagés en raison du transfert.

Dans tous les cas, le voyageur et la personne à laquelle la réservation a été transférée sont solidairement responsables devant l'agence du paiement du reste du prix, ainsi que de toute commission, surcharge et autres frais supplémentaires qui auraient été causés par le transfert.

13. Résolution du voyage par le voyageur avant le départ du Voyage

Le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage et, dans ce cas, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, peut exiger du voyageur le paiement d'une pénalité appropriée et justifiable. Le contrat peut spécifier une pénalité standard raisonnable basée sur la date à laquelle le contrat est résilié avant le début du voyage et sur les économies de coûts et les revenus attendus de l'utilisation alternative des services de voyage.

Si le contrat ne prévoit pas de pénalité standard, le montant de la pénalité de résiliation est égal au prix du forfait moins les économies et les recettes résultant de l'utilisation alternative des services de voyage. Par

conséquent, dans de tels cas, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, remboursera tout paiement effectué pour le forfait, déduction faite de la pénalité applicable.

Ces remboursements ou restitutions seront effectués au voyageur, déduction faite de la pénalité correspondante dans le cas du paragraphe 1 ci-dessus, dans un délai n'excédant pas 14 jours civils après la résiliation du contrat de voyage à forfait.

14. Annulation du voyage par l'organisateur avant le départ du Voyage

Si l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, résilie le contrat pour des raisons non imputables au voyageur, elle doit rembourser tous les paiements effectués par le voyageur dans un délai n'excédant pas 14 jours calendrier à compter de la résiliation du contrat. L'agence ne sera pas tenue de verser une indemnité supplémentaire au voyageur si l'annulation est due à :

Le nombre de personnes inscrites au voyage à forfait est inférieur au nombre minimum spécifié dans le contrat et l'agence d'organisation, ou le cas échéant, l'agence de vente au détail, notifie l'annulation au voyageur dans le délai spécifié dans le contrat, qui est au plus tard.

20 jours avant le début du voyage pour les voyages de plus de 6 jours.

7 jours pour les voyages d'une durée comprise entre 2 et 6 jours.

48 heures pour les voyages de moins de 2 jours.

L'organisateur est empêché d'exécuter le contrat par des circonstances inévitables et extraordinaires et le voyageur est informé de l'annulation sans délai excessif avant le début du forfait.

15. Retrait avant le début du voyage dans les contrats hors établissement

Dans le cas de contrats conclus en dehors de l'établissement (entendus comme ceux définis à l'article 92.2 du décret-loi royal 1/2007), le voyageur peut renoncer au voyage contracté pour n'importe quelle raison et sans pénalité, avec le droit au remboursement du prix payé pour le voyage, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat.

d) Droits et obligations des parties après le début du voyage

16. Obligation de communiquer tout défaut de conformité au contrat

Si le voyageur constate que l'un des services compris dans le voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, il doit signaler le défaut de conformité à l'agence organisatrice ou, le cas échéant, à l'agence de vente au détail, sans délai excessif, en tenant compte des circonstances de l'espèce.

17. Remédier à la non-conformité au contrat et à l'incapacité de fournir, comme convenu dans le contrat, une partie importante des services de Voyage

Si l'un des services compris dans le voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'agence organisatrice et, le cas échéant, l'agence détaillante, doivent remédier au défaut de conformité, sauf si cela est impossible ou a un coût disproportionné, compte tenu de la gravité du défaut de conformité et de la valeur des services du voyage affecté. S'il n'est pas remédié à la non-conformité, les dispositions de la clause 22 s'appliquent.

Si aucune des exceptions susmentionnées ne s'applique et qu'il n'est pas remédié à un défaut de conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur ou que l'agence refuse d'y remédier ou exige un

remède immédiat, le voyageur peut le faire lui-même et demander le remboursement des frais nécessaires à cet effet.

Lorsqu'une partie importante des prestations du voyage ne peut être fournie comme convenu dans le contrat, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, propose, sans frais supplémentaires, des formules alternatives adéquates pour la poursuite normale du voyage, ainsi que lorsque le retour du voyageur au lieu de départ n'a pas lieu comme convenu. Ces arrangements alternatifs sont, dans la mesure du possible, de qualité équivalente ou supérieure et, s'ils sont de qualité inférieure, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail applique une réduction de prix appropriée. Le voyageur ne peut refuser les alternatives proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui a été convenu dans le forfait ou si la réduction du prix est insuffisante.

Si un défaut de conformité affecte substantiellement l'exécution du voyage et que l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail n'y a pas remédié dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat sans pénalité et, le cas échéant, réclamer tant une réduction du prix qu'une indemnisation des dommages, conformément à l'article 22.

S'il n'est pas possible de trouver d'autres arrangements de voyage, ou si le voyageur les refuse parce qu'ils ne sont pas comparables aux arrangements de voyage convenus ou parce que la réduction de prix proposée est insuffisante, le voyageur a droit à la fois à une réduction de prix et à une indemnisation, sans que le contrat de voyage à forfait soit résilié, conformément aux dispositions de l'article 22.

Dans les cas détaillés aux paragraphes 4 et 5 ci-dessus, si le forfait comprend le transport de passagers, l'agence organisatrice et, le cas échéant, l'agence de vente au détail, sont également tenues d'offrir au voyageur un rapatriement dans un transport équivalent, sans retard excessif et sans frais supplémentaires.

18. Impossibilité de garantir le retour prévu dans le contrat en raison de circonstances inévitables et extraordinaires

S'il est impossible de garantir le retour du voyageur comme prévu dans le contrat en raison de circonstances inévitables et extraordinaires, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, prend en charge le coût du logement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une période n'excédant pas trois nuits par voyageur, à moins qu'une période différente ne soit établie dans les règlements européens relatifs aux droits des passagers.

La limitation des coûts établie dans la section précédente ne s'applique pas aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (telles que définies dans la clause 1.2 ci-dessus) ou à leurs accompagnateurs, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, si leurs besoins particuliers ont été communiqués à l'agence ou, le cas échéant, à l'agence de vente au détail, au moins 48 heures avant le début du voyage.

19. Obligation de coopération du voyageur dans le déroulement normal du voyage

Le voyageur doit suivre les instructions fournies par l'agence organisatrice, le détaillant ou leurs représentants locaux pour la bonne exécution du voyage, ainsi que les règlements qui sont généralement applicables aux utilisateurs des services inclus dans le forfait. En particulier, lors des voyages en groupe, il doit faire preuve du respect dû aux autres participants et se comporter de manière à ne pas nuire au déroulement normal du voyage.

20. Obligation de diligence de l'agence

L'agence organisatrice et, le cas échéant, l'agence de vente au détail, sont tenues de fournir sans délai une assistance adéquate au voyageur en difficulté, notamment en cas de circonstances extraordinaires et inévitables. En particulier, cette assistance doit consister en :

La fourniture d'informations adéquates sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire.

Assistance au voyageur pour établir des communications à distance et aide pour trouver des arrangements alternatifs.

Si la difficulté est survenue intentionnellement ou par négligence du voyageur, l'agence organisatrice et, le cas échéant, l'agence de vente au détail, peuvent facturer un supplément raisonnable pour cette assistance au voyageur. Cette majoration ne peut excéder les coûts réels encourus par l'agence.

e) Responsabilité contractuelle pour exécution défectueuse ou inexécution

21. Responsabilité des agences de voyage

L'agence organisatrice et l'agence de vente au détail sont conjointement et solidairement responsables envers le voyageur de la bonne exécution du contrat de voyage à forfait. Celui qui est responsable vis-à-vis du voyageur a un droit de recours contre l'opérateur auquel l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable en fonction de leur périmètre respectif de gestion du forfait.

L'agence d'organisation et l'agence de vente au détail sont responsables vis-à-vis du voyageur, qu'elles exécutent elles-mêmes les services compris dans le forfait ou qu'elles les fassent exécuter par leurs assistants ou d'autres prestataires de services.

22. Droit à la réduction du prix, compensation et limitations

Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période pendant laquelle il y a eu un défaut de conformité.

Le voyageur a droit à une indemnisation appropriée de la part de l'organisateur ou, le cas échéant, du mini-voyageur, pour tout préjudice qu'il subit du fait d'un défaut de conformité du contrat.

Le voyageur n'a pas droit à des dommages et intérêts si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant, prouve que le défaut de conformité est :

Imputable au voyageur ;

Imputables à un tiers non impliqué dans la fourniture des services contractuels et imprévisibles ou inévitables ; ou,

En raison de circonstances inévitables et extraordinaires.

Lorsque les prestations du contrat de voyage à forfait sont régies par des conventions internationales, les limitations concernant l'étendue ou les conditions de versement d'une indemnité par les prestataires de services inclus dans le voyage s'appliquent aux agences d'organisation et aux agences de vente au détail.

Lorsque les prestations du contrat de voyage à forfait ne sont pas régies par des conventions internationales : (i) l'indemnisation qui peut être due à l'agence pour les dommages corporels ou matériels causés intentionnellement ou par négligence ne peut être limitée contractuellement ; et (ii) les autres indemnités que les agences peuvent être amenées à verser sont limitées à trois fois le prix total du forfait.

La compensation ou la réduction de prix accordée en vertu du décret-loi royal 1/2007 et celle accordée en vertu des règlements et conventions internationales énumérés à l'article 165.5 du même décret-loi royal 1/2007, seront déduites l'une de l'autre afin d'éviter une compensation excessive.

f) Réclamations et actions découlant du contrat

23. Loi applicable

Le présent contrat de voyage à forfait est régi par l'accord entre les parties et par les dispositions des présentes conditions générales, dans la réglementation régionale applicable en vigueur, ainsi que par les dispositions du décret législatif royal 1/2007, du 16 novembre, qui approuve le texte révisé de la loi générale pour la défense des consommateurs et des utilisateurs et d'autres lois complémentaires.

24. Plaintes à l'agence

Sans préjudice des recours légaux dont il dispose, le voyageur peut introduire des réclamations écrites concernant l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat auprès de l'agence de vente au détail et/ou de l'agence d'organisation détaillante et/ou organisatrice aux adresses postales et/ou électroniques fournies par les agences de voyages à cet effet.

L'agence doit répondre par écrit aux plaintes déposées dans un délai maximum de 30 jours.

25. Règlement alternatif des litiges

A tout moment, le consommateur et l'agence peuvent solliciter la médiation de l'administration compétente ou des organismes créés à cet effet afin de trouver une solution au conflit qui soit satisfaisante pour les deux parties.

Le consommateur peut adresser ses plaintes à la commission d'arbitrage des consommateurs compétente. Le litige peut être soumis à l'arbitrage si l'agence incriminée a préalablement adhéré au système d'arbitrage pour les consommateurs (dans ce cas, l'agence en informera dûment le consommateur) ou si l'agence, bien que n'étant pas membre, accepte la demande d'arbitrage du consommateur.

Les réclamations impliquant une intoxication, une blessure, un décès ou une suspicion raisonnable d'infraction criminelle ne peuvent être soumises à l'arbitrage des consommateurs. En cas d'arbitrage en matière de consommation, la sentence rendue par le tribunal arbitral désigné par le Conseil d'arbitrage en matière de consommation règle définitivement la demande présentée et s'impose aux deux parties.

Si l'agence organisatrice et/ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, sont membres d'un système alternatif de règlement des litiges ou y sont obligées par une règle ou un code de conduite, elles en informeront le voyageur avant la formalisation du contrat de voyage à forfait.

26. Action judiciaire

- Si le litige n'est pas soumis à l'arbitrage du consommateur, le voyageur peut engager une action en justice.
- Les actions en justice découlant du contrat de voyage à forfait sont prescrites après l'expiration d'un délai de deux ans.